



ДО
Г-Н ГАЛИН ГРИГОРОВ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ РУСЕ

Д О К Л А Д
от Ганка Русева
Директор дирекция АПОФУС

Относно: Проверка на резултатите от попълнените анкетни карти от потребителите на административни услуги.

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ГРИГОРОВ,

Информирам Ви, че на 29.08.2017 г. се извърши преглед на 12 бр. попълнени анкетни карти от потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация – Русе за периода от 01.01.2017 г. до 28.08.2017 г. Резултатите от анкетата показват следното:

1. 100 % са удовлетворени от проявеното отношение на служителите от Областна администрация към тях.
2. 100 % считат, че обслужващите ги служители са професионално добре подготвени.
3. 75 % смятат, че своевременно са информирани за настъпили промени в административното обслужване. Останалите 25 % не са изразили мнение.
4. На въпроса как получават информация за предоставяните услуги:
 - 1 – чрез телефонен разговор със служител от администрацията;
 - 3 – чрез интернет страницата на администрацията;
 - 1 – чрез свои познати;
 - 2 – от други източници
 - 5 – не са посочили отговор.
5. Ползваните услуги са както следва:
 - 1- реституционни претенции;
 - 3 – обстоятелствена проверка
 - 2 – копия от документи;
 - 1 – внесена жалба;
 - 5 – без отговор
6. 100 % отговарят, че заявената от тях услуга е изпълнена в законоустановения срок.
7. Посоченото средно времето за обслужване на гишето е:
 - 2 – от 3 до 4 мин.;
 - 1 – 10 мин.;
 - 1 – нула време, веднага ме обслужиха;
 - 1 – 4 мин.;
 - 1 – от 4 до 5 мин.;
 - 1 – 5 мин.;

- 1 – 3 мин.;
 - 1 – от 2 до 3 мин.;
 - 1 – от 3 до 5 мин.;
 - 1 – от 2 до 4 мин.;
 - 1 – не посочва време.
8. 42 % смятат, че информацията на сайта на Областна администрация е добре структурирана и лесно достъпна;
8 % немогат да приценят;
50 % не са посочили отговор.
9. 92 % са уверени, че тяхното мнение изразено в анкетната карта, ще бъде взето под внимание за подобряване процеса на административното обслужване.
8 % не изразяват мнение.
10. Степента на удовлетвореност от обслужването:
- 8 на 100 %
 - 1 на 75 %
 - 2 посочват „друго“ без допълнителен коментар.
 - 1 не определя процент.

Резултатите от анкетните карти анализираха:

1. Ганка Русева – директор дирекция АПОФУС
2. Пенка Попова – началник отдел АДРР и и.д. директор дирекция АКРРДС
3. Велина Кьосева – главен юристконсулт